

目 錄

第壹篇 催收基礎法規介紹

第一章	民法	3
第二章	民事訴訟法	191
第三章	非訟事件法	240
第四章	強制執行法	257
第五章	刑法	290

第貳篇 催收準則與紀律規範

第六章	銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收款 呆帳處理辦法	305
第七章	金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程 序辦法	311
第八章	金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點	328
第九章	金融機構債權催收作業委外最低標準化範例	334
第十章	金融機構出售不良債權應注意事項	361
第十一章	消費者債務清理條例	368

第參篇 個人資料保護法與催收規範

第十二章	個人資料保護法	415
第十三章	與個人資料保護有關之催收規範	445

第肆篇 消費者保護法介紹

第十四章	消費者保護法內容.....	451
第十五章	催收過程的消費者保護行為.....	494

第伍篇 客訴處理及控管

前 言		503
第十六章	總 論.....	505
第十七章	服 務.....	521
第十八章	品 質.....	529
第十九章	服務品質.....	531
第二十章	客 訴.....	537
第二十一章	客訴與 EQ.....	550
第二十二章	客訴與溝通.....	557
第二十三章	顧客滿意.....	568
第二十四章	後 記.....	570